

## INFORME DE GERENCIA PARA EL EJERCICIO ECONOMICO 2013

### **ANTECEDENTES.-**

Por disposición de la Junta General Extraordinaria de Socios participantes del 26 de marzo de 2012, recibo nombramiento para ocupar el cargo de **Gerente General** de la Empresa, documento que fuera inscrito en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Otavalo, con repertorio número 1179 y partida número 85, de fecha 09 de Abril de 2012, lo que significa que esta junta deberá considerar un espacio para la elección de su representante legal para igual período estatutario puesto que la vigencia actual termina el 09 de abril de 2014, en cumplimiento de las obligaciones señaladas en el art 124 de la Ley de Compañías, y vigésimo tercero del estatuto social de la Empresa en el que se establecen mis deberes y atribuciones, me permito poner a su consideración el siguiente informe para su conocimiento y resolución:

### **ENTORNO ADMINISTRATIVO.-**

- La Empresa mantiene su estructura administrativa basada en tres niveles de funcionamiento: Directivo, Administrativo y Operativo
- El nivel Directivo se encuentra integrado por la Presidencia, Gerencia y Asistencia de Gerencia en continua inter-comunicación, con el nivel que integra la Junta es decir sus propietarios participantes, que ejerce la dirección de la Empresa, fija sus objetivos, y se asegura del cumplimiento de las políticas y resoluciones dispuestas por la Junta.
- El nivel Administrativo se encarga del manejo de los procesos contables y de logística oficina dentro, se basa en dos auxiliares contables, una, dedicada exclusivamente al control de clientes y la otra función dedicada a la contabilidad con cargos de auxiliar, esta información es procesada y revisada por un contador supervisor, quien mantiene sus funciones como tal, esta oficina de asesoría se denominada **Proañosistemas Cía. Ltda.**, con quienes

## SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA SERCOPH CIA LTDA

mantenemos contrato de servicios profesionales externos y son los encargados del procesamiento y registro final de la información, El Sistema informático de contabilidad sobre el que se procesa la información, dicho sea de paso cada vez está más obsoleto se denomina TINI, sobre esta estructura se realiza la recopilación y registro contable para la presentación final de la información tanto a la administración como al Servicio de Rentas Internas, el sistema viene siendo usado por varios años en el pasado y no ha sido actualizado, es importante indicar que debe ser cambiado, para el efecto la administración deberá entrar en un proceso de modernización, el sistema de facturación paralelo en cambio ha demostrado solvencia en el cumplimiento de su función, denominado *transactor* y se ha convertido en una importante herramienta de control de los procesos de facturación y control de clientes, la capacidad para generar reportes hace fácil la gestión de los denominados reportes de caja y el control de documentos fuente, su trabajo ha sido impecable durante 2013, y otorga a la administración la confianza necesaria en el manejo operativo externo, es en el manejo oficina dentro, donde la administración deberá tomar correctivos.

- Como vínculo entre la Administración y la Operación se coloca la supervisión, labor encargada de asegurarse que las disposiciones generadas se cumplan, principalmente de *Servicio al Cliente* y de cumplimiento de los procedimientos de control, de atención de la cultura organizacional, lo que viene a ser la carta de presentación del negocio visto desde fuera, adicional también está a su cargo la generación de promociones que se aplican de forma temática de acuerdo con la evolución del calendario.
- La plataforma operativa, de Atención y Servicio al Cliente se basa en una fuerza laboral de ventas de cinco empleadas mujeres que mantienen el cargo de despachadoras, y tres varones con las funciones de Servicios Generales con los cuales se reparten las veinticuatro horas de servicio, el mantenimiento, limpieza y mensajería de la Estación; la sección de Auto-Lavado, por sus condiciones de control y administración de personal se mantiene en arriendo.

### **ENTORNO OPERATIVO.-**

Hechos relevantes en los cuales actuamos son los siguientes:

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA

- El entorno local de competencia está completo es decir las demás estaciones se han mantenido abiertas y operativas, es necesario no perder de vista que probablemente para el año 2014, los trabajos de construcción de la avenida de circunvalación en la que estamos apostados, irá afectando paulatinamente a todos, en referencia con esto, quien mantiene mejor posición por su localización, es la estación del Sindicato de Choferes, quienes además por su parte vienen desarrollando un proyecto de ampliación, que sin duda pretende potencializarla, en todo caso la evaluación de los resultados en los ingresos es 92.58% respecto de los niveles alcanzados en el año 2012, lo que significa que hemos regresado a los niveles del año 2011, este retroceso corresponde en que nos hemos desarrollado en competencia plena, nuestros intervalos de suspensión parcial de despachos han obedecido a trabajos de mantenimiento, que han sido necesarios por requerimiento de la Agencia de Control, en igual forma hemos visto cierres parciales temporales de las estaciones vecinas afectadas de igual manera, debido a lo cual seguramente el cliente común de mercado abierto ha tenido que acomodarse en uno y otro punto de despacho.
- Se han realizado trabajos de limpieza en la tanquería y adecuaciones de mantenimiento en las pistas de carga, mangueras pistolas, accesorios, inclusive luminarias y pintura con el propósito de asegurar su buen funcionamiento y su estado general, y estar acorde con las exigencias y normas establecidas por la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúrfero) además del cumplimiento de procesos de limpieza de baños e instalaciones y seguridad, que son temas en los que se ha puesto especial atención, no se han registrado robos en la estación, y los manejos de dinero en efectivo hasta ahora han sido los adecuados.
- El sistema de facturación electrónico denominado TRANSACTOR, ya no es una ventaja exclusiva puesto que paulatinamente los negocios cercanos la están adoptando, tenemos conocimiento que al momento está colocado en la **Estación El Jordan** sin embargo es una herramienta que nos ha permitido la fidelización de clientes, hecho que contribuye a generar confianza en los clientes, mantener los niveles de venta, ha cortado definitivamente el jineteo de documentos especialmente de crédito y junto con el sistema de video vigilancia se consigue una herramienta que nos proporciona los datos suficientes para ejercer control , al tiempo que también se constituyen en un mecanismo de seguridad.

**SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA**

- La ventas merecen especial consideración por cuanto su disminución nos causa preocupación, a continuación se observa un cuadro comparativo de las ventas, con un detalle mensual y por producto en el cual se observa que tenemos más bajos niveles de referencia en el primer trimestre del año a partir de julio empezamos un proceso de recuperación y en el último trimestre del año, superamos las referencias con un desempeño mayor al 100%, coincide con esas fechas la incorporación de una nueva supervisora en las ventas y las promociones que fueron implementadas para el fin de año.
- Igualmente los indicadores más bajos corresponden a las ventas de Súper, que alcanzaron en Febrero de 2013 hasta una disminución del 28,16% este que es un segmento denominado high-end, es muy susceptible a ser volátil, y cuesta trabajo recuperarlo, habrá que ser más creativos en buscar la forma de mejorarlo, en fin la información está para ser evaluada y aceptar sus acertadas propuestas para ser implementadas en el futuro.

SUPERSTACION LOS LAGOS												
CUADRO COMPARATIVO VTAS POR PRODUCTO												
MES/ES	SUPER			EXTRA			DIESEL			TOTAL		
	2.012	2.013	var %	2.012	2.013	var %	2.012	2.013	var %	2.012	2.013	var %
ENERO	13.943,00	10.385,29	74,48%	91.100,00	90.385,27	99,22%	83.026,60	63.138,29	76,29%	188.136,20	144.108,75	87,23%
FEBRERO	16.260,70	11.681,50	71,84%	110.082,20	91.579,93	83,19%	78.839,70	56.603,29	71,80%	205.182,60	159.864,72	77,93%
MARZO	15.384,10	11.815,80	76,81%	104.789,90	95.966,27	91,60%	79.525,90	67.920,71	84,98%	200.069,90	175.682,78	87,82%
ABRIL	14.305,60	10.003,18	70,52%	99.464,50	88.773,00	89,25%	70.730,60	63.526,70	89,84%	184.280,70	162.305,80	88,08%
MAYO	12.787,18	10.639,98	83,21%	101.932,60	90.064,30	88,30%	78.126,90	58.779,60	75,24%	232.846,60	209.483,70	90,37%
JUNIO	12.774,43	11.342,33	88,79%	98.368,96	88.717,50	90,37%	79.528,74	66.951,60	84,21%	206.472,13	187.011,20	90,61%
JULIO	11.808,77	11.635,70	98,53%	99.345,54	90.089,80	90,71%	78.983,86	75.042,30	95,01%	190.738,17	176.767,70	92,68%
AGOSTO	11.333,30	11.934,90	105,44%	98.916,30	91.103,50	92,10%	82.477,00	78.728,40	95,45%	192.712,60	181.766,80	94,35%
SEPTIEMBRE	10.475,60	10.670,10	101,86%	90.340,50	85.275,50	94,39%	71.853,50	72.192,60	100,47%	172.669,60	168.138,20	97,38%
OCTUBRE	9.346,90	10.888,50	116,49%	87.407,40	88.048,30	100,73%	71.238,70	76.512,60	107,40%	167.993,00	175.849,40	104,68%
NOVIEMBRE	10.176,20	10.266,40	99,94%	86.282,30	88.599,60	102,69%	61.127,90	77.259,80	126,39%	157.786,40	176.125,80	111,62%
DECEMBRE	10.464,71	12.374,20	118,30%	92.941,13	95.759,80	103,03%	66.227,21	71.135,70	107,26%	189.621,05	179.469,70	94,65%

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA

Los costos fijos, se mantiene en relación con cada una de las instituciones que interactúan en el sector y que se detallan más abajo y sus variaciones porcentuales, respecto del inmediato anterior, no son significativas lo cual nos otorga un conocimiento cabal de los comportamientos y sus consideraciones particulares:

**ASPECTOS FINANCIEROS.-**

- Este décimo año de gestión, hemos funcionado en un denominado espacio de estabilización, que no ha sido ni bueno ni malo, se han incrementado los costos de mantenimiento, y como contraparte no hemos conseguido crecimiento satisfactorio, la acumulación del factor inflacionario, sentido en el incremento de los costos en todos los niveles ha sido determinante en la disminución de los resultados, al respecto se hace necesario buscar generar gestión para transparentar una realidad general que afecta al sector.

A los valores citados que se incorporan en el listado, hay que anotar que se suman las inspecciones de control de una diversidad de oficinas estatales, cada una de las cuales mantiene su propia normativa, haciendo que el cumplimiento de requisitos sea complicado de mantener, para el ejemplo cumplo con informar que usualmente somos sujetos de control por parte de:

- Servicio de Rentas Internas
- Agencia Regulación y control Hidrocarburifero
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Turismo
- Ministerio del Ambiente
- Bomberos
- Municipio de la Ciudad

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA

ANALISIS DE RESULTADOS						
	2011		2012		2013	
	USD\$mil	%	USD\$mil	%	USD\$mil	%
<i>Ingresos Operativos</i>	2.502,43	100,00%	2.653,17	100,00%	2.445,50	100,00%
<i>Costos Operacionales</i>	2.209,28	88,29%	2.438,17	91,90%	2.228,34	91,12%
<i>Gastos Operacionales</i>	252,02	10,07%	181,39	6,84%	199,08	8,14%
<i>Utilidad Bruta</i>	41,12	1,64%	33,61	1,27%	18,08	0,74%
<i>Otros Ingresos</i>	0,68		2,46		12,99	
<i>Otros Gastos</i>	9,28		5,03		7,83	
<b><i>Resultado Ejercicio</i></b>	<b>32,53</b>	<b>1,30%</b>	<b>31,04</b>	<b>1,17%</b>	<b>23,24</b>	<b>0,95%</b>

- Luego de la presentación y conocimiento de los Estados Financieros, usualmente durante el mes de Abril y dando cumplimiento con la ley, se procede con el pago de Utilidades a los Accionistas por valor de \$ 17.789,44 y de forma paralela se reparte el valor correspondiente a utilidades a los trabajadores por \$ \$ 4.655,86.
- Las acontecimientos con los robos efectuados en la gasolinera durante 2011, nos estimularon para generar procesos de control y evacuación de efectivo, razón por la cual fue necesario implementar procesos de depuración de personal y procesos de control más frecuentes, el mismo sistema automático de facturación y sistema de video vigilancia, con lo cual hemos conseguido un buen resultado sin pérdidas importantes para el negocio durante éste período económico, sin por ello pretender que sea suficiente, aún persiste preocupación por cuanto no contamos con un servicio de guardianía.

El resumen ejecutivo respecto del comportamiento de las cuentas en los Estados Financieros de la Compañía se pueden leer en resumen en los siguientes cuadros:

**SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA**

**COMPARATIVO DE ESTADOS FINANCIEROS**

	2011			2012			2013		
	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR	USD\$mil	%	VAR
<b>ACTIVOS</b>			<b>100,47%</b>			<b>280,14%</b>			<b>115,54%</b>
Corriente	227,08	62,65%		197,27	29,43%		191,49	16,32%	
Fijo	123,39	34,04%		806,17	79,39%		969,74	82,66%	
Otros Act.	12,00	1,31%		12,00	1,18%		12,00	1,02%	
<b>TOTAL</b>	<b>362,47</b>	<b>100,00%</b>		<b>1.015,44</b>	<b>100,00%</b>		<b>1.173,23</b>	<b>100,00%</b>	
<b>PASIVOS</b>			<b>101,27%</b>			<b>64,38%</b>			<b>164,06%</b>
Corriente	160,43	44,26%		103,28	10,17%		169,44	14,44%	
Largo P	-	0,00%		-	0,00%		-	0,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>160,43</b>	<b>44,26%</b>		<b>103,28</b>	<b>10,17%</b>		<b>169,44</b>	<b>14,44%</b>	
<b>PATRIMONIO</b>	<b>202,04</b>	<b>55,74%</b>	<b>99,85%</b>	<b>912,16</b>	<b>89,83%</b>	<b>451,47%</b>	<b>1.003,79</b>	<b>85,56%</b>	<b>110,04%</b>
<b>TOT/PAS/PAT</b>	<b>362,47</b>	<b>100,00%</b>		<b>1.015,44</b>	<b>100,00%</b>		<b>1.173,23</b>	<b>100,00%</b>	

El cuadro recoge, el resumen general agrupado de las cuentas, lo que viene a ser la memoria ejecutiva del negocio, el efecto que causo la aplicación de normas NIF en el año pasado que se reflejó en un incremento de casi el 300% en el activo al momento se encuentra estabilizado, el pasivo de la empresa que crece en un 164,06% resultó por la necesidad de abastecer combustible, durante la larga semana y días feriados declarados, que coincidió con el fin de año, razón por la cual hubo necesidad de incrementar el inventario, como conocemos esta condición se corrige a la inmediata semana subsiguiente, el Patrimonio incrementa su valor ligeramente en un 10,04%.

**RECOMENDACIONES.-**

- Los procesos de manejo de la información hacen que sea necesario contar con información inviolable y actualizada, que muy probablemente serán requeridos inclusive por el mismo estado en el cortísimo plazo, los equipos y las comunicaciones deberán potencializarse así como los procesos de generación de reportes de la información, es importante identificar nuestra deficiencia tanto en la infraestructura como en el personal para atender estos desafíos, por tanto es necesario que la administración emprenda en un proceso de evaluación de los sistema contable informático, de comunicaciones y de

SERVICIOS Y COMERCIO PEREZ HINOJOSA  
SERCOPH CIA LTDA

personal y sobre este objetivo, le permita generar un proceso de cambios que le permitan contar con una herramienta adecuada a la modernidad y las exigencias del manejo de información actualizado con la realidad del negocio, sus procesos de entrada y la administración adecuada de la información.

- Se insiste en la labor de buscar el desarrollo de un punto de ventas adicional con una adecuada posición estratégica tendiente a atender nuevos puntos de desarrollo o posiciones de acuerdo con la planificación Vial esperada para los próximos años, se recomienda impulsar la gestión para localizar una ubicación en la ciudad de Ibarra, o aún en Quito, que nos permita fijar objetivos de crecimiento.
- Finalmente sobre el resultado económico del presente ejercicio y en consideración al necesario reconocimiento a las inversiones de los señores y señoras socios, recomiendo la distribución del 100% de los Resultados Económicos del presente Ejercicio.
- Cumpro con extender el agradecimiento correspondiente a todos los empleados de la Empresa por su esfuerzo y el compromiso demostrado en el cumplimiento de sus respectivas y esforzadas funciones para la consecución y el mantenimiento de los objetivos propuestos y a los Señores y Señoras Socios por su confianza y por supuesto a Dios por mantenernos con su bendición.

Atte.



Lic. Alba Lorena Pérez  
Gerente